

## SPLOŠNI POGOJI O SNEMANJU TELEFONSKIH KLICEV ZA PRAVNE IN FIZIČNE OSEBE

### 1. UVODNE DOLOČBE

Hranilnica LON d.d., Kranj, Žanova ulica 3, 4000 Kranj, matična številka: 5624908000, davčna številka: SI 40451372 s temi splošnimi pogoji določa način in pogoje snemanja telefonskih klicev (v nadaljevanju: **Splošni pogoji**).

Namen Splošnih pogojev je določiti pogoje uporabe snemanih telefonskih komunikacij za naročanje bančnih storitev (v nadaljevanju: **Storitev**). Obseg Storitev je podrobneje opredeljen v 3. poglavju Splošnih pogojev.

Izdajatelj Splošnih pogojev je Hranilnica LON d.d., Kranj, Žanova ulica 3, 4000 Kranj (v nadaljevanju: **LON**), ki ima dovoljenje Banke Slovenije za izvajanje Storitev.

Storitve preko snemanih telefonskih komunikacij lahko naročajo naslednje kategorije posameznikov, ki kumulativno izpolnjujejo spodaj navedene pogoje (v nadaljevanju **Uporabniki**):

- ste imetnik računa in/ali zakoniti zastopnik,
- ste neomejeno poslovno sposobna fizična oseba, ki je dopolnila 18 let starosti, in ima v Republiki Sloveniji stalno prebivališče,
- nimate naročeno storitev eLON ali mLON.

Uporabniki lahko naročajo Storitve v skladu z vsakokrat veljavnimi Splošnimi pogoji ter Tarifo, ki so stalno dostopni na internetni strani LON ([www.lon.si](http://www.lon.si)), kjer se lahko natisnejo, prav tako so brezplačno dostopni v pisni obliki v poslovalnicah in na sedežu LON.

Uporabniki jamčijo, da bodo Storitve uporabljali v skladu z zakonodajo in z uporabo Storitev ne bodo kršili nobenih pogodbenih obveznosti ali zasebnosti tretjih strank, kakor tudi, da so osebno odgovorni za vsa dejanja, povezana z uporabo Storitev.

### 2. POGOJI ZA UPORABO STORITVE

S pomočjo snemanih telefonskih storitev imajo Uporabniki možnost, da naročajo Storitve preko snemanih telefonskih komunikacij.

Vsi telefonski pogovori v okviru naročanja Storitev se snemajo. Zvočni zapis posameznega telefonskega pogovora se hrani 3 leta od dneva naročila Storitve (absolutni rok) oziroma 1 leto od dneva, ko je Uporabnik zvedel za razlog izpodbojnosti naročila Storitve (relativni rok), razen če zakonodaja določa daljše obdobje hrambe. Po preteku časa hrambe se podatki izbrišejo.

LON lahko odpove uporabo Storitev, ki so predmet teh Splošnih pogojev brez odpovednega roka, v primeru kršitve teh Splošnih pogojev, izjemoma pa tudi po lastni presoji, če iz okoliščin izhaja, da te Storitve Uporabniku ne želi več zagotavljati.

Uporabnik ima možnost vnaprej blokirati naročanje snemanih telefonskih Storitev. Tem Uporabnikom bo uporaba Storitev privzeto blokirana in onemogočena. Za blokiranje naročanja Storitev, ki so predmet teh Splošnih pogojev, lahko Uporabnik kontaktira LON preko elektronske pošte [info@lon.si](mailto:info@lon.si).

Snemane telefonske komunikacije med LON in Uporabnikom so brezplačne.

### 3. SEZNAM STORITEV, KI SO PREDMET TEH SPLOŠNIH POGOJEV

Seznam Storitev, ki jih kot Uporabnik lahko naročite preko snemanih telefonskih komunikacij je omejen. Naročite lahko zgolj naslednje Storitve:

1. Informacije o stanju in prometu na bančnem računu (načeloma teh podatkov LON ne razkriva, če ima uporabnik možnost uporabe elektronskega ali mobilnega bančništva),
2. Informacije o stanju in prometu na plačilnih karticah (načeloma teh podatkov LON ne razkriva, če ima uporabnik možnost uporabe elektronskega ali mobilnega bančništva),
3. Informacije o stanju na kreditih,
4. Sprememba kontaktnih podatkov v centralno bančnem sistemu,
5. Sprejem pripomb in predlogov, katere poizkusimo rešiti oz. posredujemo naprej v reševanje
6. Izdaja potrdil (LON krediti, potrdila o dokončnem poplačilu kredita, itd., za katere se skladno s Tarifo ne zaračunavajo nadomestila)
7. Reševanje težav povezanih z elektronsko in mobilno banko

#### **4. POSTOPEK VERIFIKACIJE UPORABNIKA PREKO SNEMANE TELEFONSKE KOMUNIKACIJE**

Naročanje Storitve poteka na podlagi predhodno uspešno opravljenega postopka ugotavljanja zanesljive identitete Uporabnika (v nadaljevanju: **Verifikacija**).

V kolikor Uporabnik ugotovi, da bi lahko za elemente Verifikacije, ki jih vesta zgolj LON in Uporabnik, izvedela druga oseba oziroma bi prešle v posest tretjega, mora o tem takoj obvestiti LON, ki Uporabnika takoj blokira in mu onemogoči uporabo Storitve, ki so predmet teh Splošnih pogojev.

Šteje se, da je dal Uporabnik soglasje za izvedbo Storitve, če je bila posamezna Storitev naročena po telefonu in je bil Uporabnik predhodno uspešno Verificiran. LON v okviru procesa preveri njegove podatke v svojih evidencah (s čemer se kot Uporabnik s tem, da uporabljate to Storitev, izrecno strinja) in jih primerja s podatki, ki jih je Uporabnik preko snemanja telefonske komunikacije predhodno posredoval LONU.

LON ne prevzema nobene odgovornosti za škodo, ki bi Uporabniku nastala zaradi njegove prevare, naklepa ali malomarnega ravnanja.

#### **5. POSTOPEK DODATNE VERIFIKACIJE UPORABNIKA**

Za uporabo določenih Storitve lahko LON po lastni presoji ali na predlog Uporabnika zahteva dodatno preverjanje oziroma potrditev istovetnosti Uporabnika (v nadaljevanju **Posebna Verifikacija**), do katere pride s predložitvijo veljavnega osebne dokumenta.

V kolikor LON ni prepričan ali je na drugi strani Uporabnik ali pa nepooblaščen oseba, katera poizveduje storitve za druge osebe npr. mož za ženo ali obratno, se Uporabniku pove, da zaradi varovanja osebnih podatkov ter zlorab, takšnih podatkov ne moremo izdajati in se klic zaključí. V določenih primerih pri pravnih osebah v kolikor kličejo glede uporabe elektronske banke in nimajo v centralno bančnem sistemu urejenih pravic za dostop do elektronske banke so pa pooblaščen na računu pri imetniku oz. dejanskem uporabniku elektronske banke LON preveri možnosti glede nadaljnje verifikacije oziroma se Uporabnika napoti v enoto, kjer se Uporabnik identificira z osebnim dokumentom in uredijo pooblastila.

#### **6. VAROVANJE OSEBNIH PODATKOV IN ZAUPNIH INFORMACIJ**

V postopku naročanja in izvajanja Storitve pride do zbiranja osebnih podatkov Uporabnika. Zbirajo se kontaktni osebni podatki (npr. ime, priimek, datum rojstva, davčna številka, naziv, naslov, elektronski naslov, številka mobilnega telefona itn.), podatki o plačilih, podatki o opravljenih transakcijah, podatki o finančnem stanju (prihodek, morebitne kreditne obveznosti, negativne plačilne opombe) ter druge podatke v interakciji s telefonskim operaterjem LON.

Predhodno navedene podatke LON obdeluje za namene ugotavljanja zanesljive identitete in potrjevanja istovetnosti Uporabnika ter za namene izvedbe Storitve, ki je predmet teh splošnih pogojev.

Informacije in podatki, ki se nanašajo na naročeno Storitev med Uporabnikom in LONom, vključno z osebnimi podatki, so poslovna skrivnost LONa.

Uporabnik izrecno dovoljuje LONU in ga pooblašča, da lahko vse njegove osebne podatke, vključno z ostalimi zaupnimi podatki, posreduje pogodbenim obdelovalcem podatkov s sedežem v Evropski uniji, ki imajo najmanj enak standard varovanja osebnih podatkov kot LON, in sicer za potrebe njihovega poslovanja, izvajanja in poenotenja bančnih operacij, nadzora, upravljanja s tveganji in izvrševanja medsebojnih pogodbenih odnosov. Uporabniki dovoljujejo LONU, da lahko pridobi in uporablja njihove osebne podatke za natančno in zanesljivo ugotavljanje identitete Uporabnika ter za preprečitev napak in zlorab

Podrobnejše informacije o tem, kako LON ravna z osebnimi podatki ter na kakšen način posamezniki lahko uresničujejo svoje pravice, so opredeljene v Splošnih pogojih zasebnosti, ki so javno objavljene v poslovnih enotah LONa in na spletni strani LON [www.lon.si](http://www.lon.si).

#### **7. OMEJITEV ODGOVORNOSTI**

LON ne odgovarja za neizpolnitev obveznosti po teh Splošnih pogojih, če je taka neizpolnitev posledica katerega koli vzroka, ki je izven razumnega nadzora LON, kar med drugim vključuje mehanske, elektronske in komunikacijske okvare ali poslabšanja.

V primeru morebitnih tehničnih napak (vključno z neodobrenimi, neizvršenimi in nepravilno izvršenimi naročenimi Storitvami) si LON pridržuje pravico odprave napak in izvedbe pravilne naročene Storitve in/ali odpovedi celotne naročene Storitve, iz česar za LON ne bodo izhajale nikakršne obveznosti, razen tiste določene s kogentnimi določbami veljavnega prava.

Uporabnik se zavezuje, da bo LON o morebitni napaki obvestil brez odlašanja, ko ugotovi, da je do napake prišlo, ter soglaša, da bo odpravil vse napake in bo LONu pomagal pri odpravi vseh napak, na katere bi LON naletel pri opravljanju naročene Storitve.

LON ni odgovoren za podvojeno naročeno Storitve v primerih, ko je bil predmet naročila že izveden izven Storitve, ki je del teh Splošnih pogojev.

V nobenem primeru skupna odgovornost LON za škodo, izgubo in druge posledice iz naslova opravljanja Storitve po teh Splošnih pogojih ne bo preseгла višine skupnega zneska naročene Storitve.

## 8. OBVEŠČANJE

Uporabnik mora takoj obvestiti LON o vseh spremembah osebnih in drugih podatkov, podatkov o pooblaščenih, zakonitih zastopnikih ter drugih podatkov, ki so pomembni za poslovanje z LONom. LON ne odgovarja za škodo, nastalo zaradi neupoštevanja obveznosti glede sporočanja sprememb. Vse finančne in druge posledice zaradi neupoštevanja sporočanja in nepravočasnega sporočanja sprememb bremenijo Uporabnika.

Uporabnik soglaša, da ga LON obvešča preko elektronskega medija, katerega naslov je Uporabnik sporočil LONu, ali preko pisnih obvestil na naslov, ki je dogovorjen v snemani telefonski komunikaciji z operaterjem LON. V primeru obveščanja preko elektronskega medija se šteje obvestilo prejeto isti dan po oddaji obvestila preko elektronskega medija.

LON ne odgovarja za škodo, ki bi utegnila nastati zaradi neupoštevanja obveznosti glede sporočanja spremembe številke telefona ali elektronskega naslova, ki ga Uporabnik uporablja za poslovanje z LONom.

## 9. MIRNO REŠEVANJE SPOROV

Uporabnik lahko reklamacijo glede naročene Storitve posreduje LONu pisno (na naslov), najkasneje pa v roku 13 mesecev po dnevu odobritve.

LON bo pritožbe in reklamacije obravnaval v najkrajšem možnem času, najkasneje v roku 8 dni od prejema pisanja in o tem obvestil Uporabnika. Če LON za reševanje reklamacije ali pritožbe potrebuje podatke iz drugih virov, je rok za reševanje lahko tudi daljši, o čemer bo Uporabnik obveščen. Morebitne spore ali nesoglasja v zvezi z opravljanjem storitev v skladu s temi Splošnimi pogoji bosta Uporabnik in LON reševala sporazumno v skladu s Pravilnikom o pritožbenem postopku in postopku reševanja reklamacij, ki je objavljen in Uporabniku dostopen v vseh poslovalnicah LONa in na spletni strani LONa.

Pisanja je mogoče oddati po pošti na naslov Hranilnica LON d.d., Kranj, Žanova ulica 3, 4000 Kranj; na obrazcu, ki se nahaja v poslovnih enotah LONa; elektronski naslov pritozbe@lon.si ali preko obrazca na spletni strani www.lon.si.

Pristojni organ v LONu bo o pisanju Uporabnika odločil v najkrajšem možnem času, najkasneje v roku 8 dni od prejema, skupaj z vso potrebno dokumentacijo. Če pritožbe ali reklamacije zaradi narave problema ni mogoče rešiti v navedenem roku, LON Uporabnika pisno obvesti o poteku reševanja ter o predvidenem datumu končne rešitve. Odločitev o pritožbi ali reklamaciji pošlje LON v pisni obliki s priporočeno pisemsko pošiljko ali v elektronski obliki preko verificiranega e-poštnega naslova Uporabnika.

Za reševanje vseh morebitnih sporov, ki bi nastale na podlagi teh Splošnih pogojev in jih Uporabnik ter LON ne bi uspela rešiti sporazumno, je krajevno pristojno sodišče po sedežu LONa.

## 10. KONČNE DOLOČBE

Ti Splošni pogoji začnejo veljati s trenutkom, ko je Uporabnik preusmerjen na sneman telefonski klic oz. ko naroči Storitve, ki je predmet teh Splošnih pogojev.

LON si pridržuje pravico, da predmetni postopek izboljša, prilagodi, dopolni oziroma spremeni po svoji popolni diskreciji. Prav tako si pridržuje pravico, da že naročeno Storitve uporabnika preko snemane telefonske komunikacije brez obrazložitve zavrne.

Za opravljanje Storitve v skladu s temi splošnimi pogoji in za razlago le-teh se uporablja pravo Republike Slovenije. Splošni pogoji so sestavljeni v slovenskem jeziku.

Ti splošni pogoji veljajo od 01.01.2023 in so na voljo Uporabniku v poslovalnicah LONa in na spletni strani LONa.